



Clëntenraad Maatschappelijke Ondersteuning
Secretariaat: Vermeersdwarsweg 5, 7391JN Twello
E-mailadres info@clëntenraad-voorst.nl
Website www.clëntenraad-voorst.nl

Het College van Burgemeester en Wethouders van de Gemeente Voorst,
H.W. Iordensweg 17,
7391 KA TWELLO.

Twello, 24 januari 2018.

Betreft: WMO & Jeugd Verordening

Geacht College,

De CMO is begin januari schriftelijk en mondeling geïnformeerd over de wijzigingen in de WMO en Jeugd-verordeningen. Een toelichting is gegeven op de CMO-vergadering van 16 januari 2018. Wij maken, hoewel er weinig tijd is, graag gebruik van uw verzoek om advies.

In het algemeen is duidelijk dat de voorgestelde wijzigingen vooral ingegeven zijn door een AMVB en te maken hebben met landelijk beleid. Wij hebben ook begrepen dat, mede door een uitspraak van de Centrale Raad van Beroep belangrijke onderdelen van besluiten door de gemeenteraad genomen dienen te worden.

In het algemeen is er waardering voor de voorgestelde wijzigingen. De CMO is van mening dat er verdere verbeteringen zijn, worden ingevoerd. Een aantal kleine tekstuele wijzigingen laten we graag aan de betrokken medewerkers van uw gemeente over.

Meer specifiek vraagt de CMO aandacht voor de belangen van de kwetsbare individuele burger. Mensen die vanwege hun beperking aanspraak doen om middelen van de gemeente, zowel in algemene als in specifieke zin, bijvoorbeeld als het gaat om PGB hebben zij meestal en veelal een achterstand ten opzichte van de 'gezonde burger.'

De CMO adviseert u om juist die groep mensen individuele en onafhankelijke clientondersteuning te bieden als het gaat om de verstrekking van (hulp)-middelen. Wij gaan ervan uit dat burgers dan goed voorbereid keuzes kunnen maken en geholpen worden in "het woud van voorzieningen en regelingen". Vanwege de grote kosten die gemaakt worden is het een overweging om deze individuele clientondersteuning niet vrijwillig aan te bieden.

Artikel 9a Afwijzingscriteria PGB

Is gelet op bovenstaande subjectief. Het is niet echt duidelijk wat de redenen zijn voor afwijzing. Van belang is dat beoordeling plaats vindt door deskundige en op basis van objectieve criteria. Bijvoorbeeld de toelichting artikel 12 – is helder geformuleerd.

De CMO adviseert u om dit artikel objectief en meetbaar te formuleren.

Artikel 12-4-III

Voor de CMO is het niet duidelijk wat hier wordt bedoeld en op welke wijze eventuele terugvordering wordt voorgesteld. Onduidelijk is de definiëring van de restwaarde. Gaat het om restwaarde of boekwaarde?

De CMO adviseert u om hier een duidelijk standpunt in te nemen, mede om te voorkomen dat mensen hierdoor mogelijk in een nadelige positie en daarmee zelfs in financiële problemen komen.

Artikel 12,8 sub c.

“De cliënt of de vertegenwoordiger, gewaarborgde regievoerder kan instaan voor de kwaliteit van de geboden hulp”.

De CMO is het eens met een kwaliteitsnorm. De CMO is ook van mening dat hier een te formele benadering wordt gekozen, en is daarom van mening dat dit niet kan werken binnen informele dienstverlening. Hier zou meer realiteitszin passen, immers hoe controleer je dat (als het al gecontroleerd kan worden). Het is juist dat formele zorg getoetst wordt middels kwaliteitsnormen. Informele zorg kenmerkt zich volgens ons meer door emotionele betrokkenheid en kwaliteit.

De CMO adviseert u om hier ook in formele zin aandacht voor te hebben en dit te erkennen.

Artikel 16 Kwaliteitseisen maatschappelijke ondersteuning

Ad 1. De aanbieder of de cliënt die met een PGB formele hulpverlening inkoop, is er verantwoordelijk voor etc.”

De CMO is van mening dat een professionele organisatie ook professionele verantwoording dient af te leggen. Het is daarom goed om dit te regelen en vast te leggen. Met dit artikel stelt u hoge eisen aan de burger/cliënt. Vraag is of hij/zij dit altijd waar kan maken. Daarom pleit de CMO ervoor om burgers met een specifieke hulpvraag welke, (vrije keuze) gefinancierd wordt middels een PGB te laten begeleiden door een onafhankelijke clientondersteuner. De hulpvrager en de financier hebben baat met de juiste hulpverlening, welke is afgestemd op de hulpvraag. Op een goede manier toegepast betekent volgens de CMO ook op een juiste manier financieel vertaald in hulpmiddelen.

De CMO is van mening dat mits de dienstverlening op een goede manier is ingekocht het risico ook niet bij de burger of cliënt neergelegd mag en kan worden.

Volledigheidshalve verwijst de CMO hierbij naar het ongevraagde advies met betrekking tot de PGB-verstrekking dd. 01.05.2017 en het advies met betrekking tot (onafhankelijke) clientondersteuning dd. 08.06.2017.

Artikel 21. Tegemoetkoming meerkosten algemeen

De CMO vindt dit artikel een duidelijke verbetering. Immers, het inkomensvermogen geldt niet als een afwijzingsgrond. Het gaat om maatwerk, ongeacht de hoogte van het inkomen.

Artikel 26. Klachtenregeling

DE CMO heeft er begrip voor dat hier in algemene zin gesproken wordt over een klachtenregeling. Het is ook een formele benadering, de vraag is of en wanneer burgers zich tot het college wenden met een klacht. De vraag is of het College zit te wachten op formele en daarmee vaak juridische klachtenprocedures.

In algemene zin adviseert de CMO u om te kijken naar; 'de kracht van een klacht'. Beschouw iedere klacht als een compliment en trek hier lering uit. Maak onderscheid tussen formele en informele klachten.

In die zin adviseert de CMO u om een algemene klachtenprocedure te formuleren. Een eenvoudige, waarop mensen met hooguit vijf vragen kunnen aangeven wat zij van de dienstverlening van de gemeente vinden. Het is aan de gemeente om de klachten verder uit te kristalliseren en om te zetten in een verbetertraject.

Samengevat pleit de CMO ervoor dat keuzes gemaakt worden vanuit het perspectief van de burger.

Wij zijn gaarne bereid dit advies nader toe te lichten.

Hoogachtend,

F.W. van der Vegte,
Voorzitter.

T. Janssen,
Secretaris